



ISSN: 2013-6757

---

## **O SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS: DESAFIOS E OPORTUNIDADES NUM CAMPO DE INTERVENÇÃO EM TRANSFORMAÇÃO**

### ***ENTERPRISE'S SOCIAL WORK: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES IN A CHANGING FIELD OF INTERVENTION***

**Paula Ferreira <sup>1</sup>**


**TRABAJO SOCIAL GLOBAL – GLOBAL SOCIAL WORK, Vol. 8, nº 14, enero-junio 2018**

<https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.6847>

---

#### **Resumo**

---

<sup>1</sup> Universidade Lusíada de Lisboa (Portugal)  <https://orcid.org/0000-002-8856-8818>

Correspondencia: Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa. Rua da Junqueira 188-198, 1349-001 Lisboa, Portugal. E-mail: [paula.fer05@gmail.com](mailto:paula.fer05@gmail.com)

---

Recibido: **01-02-2018**    Revisado: **30-05-2018**    Aceptado: **08-06-2018**    Publicado: **28-06-2018**

---

#### **Cómo citar / How to cite:**

Ferreira, P. (2018). O Serviço Social nas empresas: desafios e oportunidades num campo de intervenção em transformação. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 8(14), 147-166. doi: 10.30827/tsg-gsw.v8i14.6847

O presente artigo tem por objetivo discutir o espaço de atuação do assistente social no contexto das empresas, sobretudo o que decorre das transformações societárias mais recentes (não apenas as que resultam das profundas mudanças no mercado de trabalho e da flexibilização das relações laborais, mas também da redução do Estado de Bem-Estar na proteção aos cidadãos e, conseqüentemente, aos trabalhadores). Para tal, começamos por fazer um breve enquadramento socio-histórico sobre o Serviço Social de Empresa, salientando os principais momentos que marcam a intervenção do assistente social ao longo das últimas décadas neste campo, as principais causas (externas e internas) associadas a estas alterações, e ainda as suas implicações no desenvolvimento de uma verdadeira política social empresarial. Já num segundo momento debruçamo-nos sobre a atualidade (sobretudo a resultante da crise económica registada na última década) para refletir sobre as possibilidades que as diversas transformações registadas ao longo deste período colocam ao Serviço Social neste campo específico, nomeadamente em termos da apropriação de novos espaços de intervenção e de reforço da presença da profissão no campo das relações laborais.

### Abstract

*This article aims to discuss the role of social worker in the business context, especially in relation to the most recent societal transformations (not only those resulting from the profound changes in the labour market and the flexibilization of labour relationships, but also from the reduction of the Welfare State in the protection of citizens and, consequently, workers). In order to do so, we begin by considering a brief socio-historical background of social work in the entrepreneurial context, highlighting the most important moments influencing the social workers' intervention in the last decades in this field, the causes (external and internal) associated to this transformation, thus determining its possibilities of action as well as their implications in the development of a genuine corporate social policy. Next, we focus on the current situation (especially the one that results from the economic crisis of the last decade) to reflect on the possibilities all these transformations offer to Social Work in this specific field, namely in terms of the appropriation of new spaces of intervention and the strengthening of the presence of the profession in the field of labour relations.*

---

**PC.-** Serviço Social de Empresa; Política social de empresa; Assistente social, Ocupação profissional, Campo de intervenção

**KW.-** *Enterprise's social Work; Corporate social policy; Social Worker; Professional occupation; Field of intervention*

---

## Introdução

Sendo o Serviço Social de Empresa um campo clássico de intervenção do assistente social, este conheceu ao longo das últimas décadas (sobretudo a partir da década de 90 do século XX) uma quebra da sua importância enquanto espaço de atuação profissional, decorrente, por um lado, do processo de desindustrialização – com consequente quebra das unidades industriais, espaços privilegiados de contratação dos assistentes sociais – e, por outro, do desenvolvimento e consolidação do Estado de Bem-Estar, que passou a assumir a proteção social, função até aí desempenhada, em certa medida, pelas próprias empresas, com a criação de planos de ação social direcionados para os seus trabalhadores e que requeriam profissionais qualificados – como era o caso dos assistentes sociais – capazes de proceder à sua implementação e gestão.

Contudo, a crise económica registada na última década (pós 2008), associada às mudanças no mercado de trabalho, à flexibilização das relações laborais e ao aumento dos problemas relacionados com o mundo laboral, bem como à redução do Estado de Bem-Estar - que passa a transferir para a sociedade civil a responsabilidade até então por si assumida na prestação de serviços sociais - tem feito (re)emergir o Serviço Social de Empresa como um campo de intervenção necessário sobre o qual importa refletir.

Neste novo contexto global, algumas questões afiguram-se-nos como prementes: como pode o Serviço Social desempenhar um papel mais pró-ativo neste novo ambiente laboral? Como pode o Serviço Social desenvolver uma intervenção mais comprometida com os problemas dos trabalhadores no local de trabalho e que procura garantir o seu direito a um trabalho com qualidade e dignidade? De que modo o papel do Serviço Social nas empresas será moldado pelo tipo de respostas que os seus profissionais desenvolvem e operacionalizam face a estas novas necessidades?

Reconhecemos que as preocupações com a produtividade são importantes e constituem uma condição fulcral de sobrevivência das empresas, já mais problemática é a aceitação da defesa do argumento da “competitividade a qualquer custo”, com prejuízos evidentes para os trabalhadores e respetivas famílias. Com efeito, consideramos que a humanização do trabalho e a promoção do bem-estar geral dos trabalhadores, concretizadas através da satisfação das necessidades económicas, de saúde (do próprio e da família), de educação e valorização do trabalhador, assumem-se como uma condição de sustentabilidade das empresas, requerendo uma ação coletiva e concertada entre todos os agentes

organizacionais e no qual os assistentes sociais podem desempenhar um papel fundamental.

Neste entendimento, e tendo por base uma revisão da literatura existente, procuramos neste artigo discutir, numa primeira parte, as transformações que têm ocorrido neste campo de intervenção ao longo das últimas décadas, salientando as causas associadas a estas transformações e à perda da sua importância; para, em seguida, refletir sobre as oportunidades que as transformações atuais oferecem ao Serviço Social neste campo específico, se bem apropriadas pelos seus profissionais.

Reconhecemos que as causas e as possibilidades de intervenção profissional precisam de ser contextualizadas e pensadas à luz daquilo que são as realidades contextuais das empresas e das transformações macro sociais em que estas decorrem e que sobre elas influem. Contudo, e apesar destes condicionalismos, refletir sobre as tendências globais que perpassam este campo de intervenção fornece-nos pistas importantes para pensar a atuação profissional e aquilo que são as suas oportunidades no contexto atual.

## **1. O serviço social de empresa: enquadramento socio-histórico**

Pese embora se possa falar de Serviço Social de empresa desde o início da revolução industrial (Netto, 2001),<sup>1</sup> é sobretudo nas décadas de sessenta e setenta do século XX que este conheceu o seu período de maior expansão, assumindo-se como um dos setores mais atrativos e com maiores possibilidades de emprego para os assistentes sociais (Freire, 1983; Soto, 1992; Lima e Cosac, 2005; Raya e Caparrós, 2013).

Os fatores que concorrem para esta expansão do Serviço Social nas empresas são todavia específicos e condicionados pelas conjunturas políticas, económicas e socioculturais de cada país, tornando singular cada realidade e difícil (para não dizer impossível) estabelecer uma periodização linear capaz de identificar os principais estádios históricos que marcam a evolução da profissão neste contexto específico, sendo possível apenas assinalar tendências (globais) que se constituem, consolidam e se transformam em determinados momentos, por força das transformações que vão ocorrendo nos diversos quadros societários e que marcam o nível de desenvolvimento (diferenciado) de cada um.

Neste princípio, o destaque dado, num determinado contexto, a determinado fator não implica a defesa da sua exclusividade ou preponderância face a um conjunto de outros

fatores identificáveis, mas tão-somente o reconhecimento que este corresponde a um movimento presente (nesse contexto específico), nos quais influências e traços diversos se combinam (de forma específica), tornando provisória e, por vezes, contraditória a sua centralidade face à emergência de outras condições (ou outros contextos) e que se impõem (também provisoriamente) como dominantes.

Para esta dificuldade concorrem ainda a insuficiência de estudos em Serviço Social neste campo, o que tornam incipiente o conhecimento que temos acerca da empresa enquanto espaço socioprofissional do assistente social (Araujo, 2010, Freire, 1983; 2003).

A escassez de estudos neste campo de trabalho encontra-se demonstrada por Araujo (2010), que num levantamento dos artigos publicados na revista Serviço Social e Sociedade, dá conta que das novecentas e vinte cinco publicações (entre artigos, resenhas, entrevistas e depoimentos) feitas ao longo das três décadas da revista, apenas trinta (aproximadamente 3%) abordam a relação entre Serviço Social e empresa. A esta mesma conclusão havia já chegado Freire (1983), que num estudo inédito procurou fazer um levantamento da produção científica em Serviço Social neste campo de atuação, identificando apenas alguns artigos e trabalhos de final de curso nos EUA, Europa e América Latina. Num estudo posterior, a mesma autora (Freire, 2003) procura dar conta da produção mais recente nesta área no Brasil, concluindo que, apesar do maior dinamismo registado nos últimos anos neste país, os estudos produzidos “ainda oferecem poucos dados sobre o movimento real do trabalho do assistente social neste campo” (p. 58). Acrescentando ainda que “além de exíguo quantitativo de trabalhos (...) há uma carência ainda maior de conteúdos aprofundados sobre o processo de trabalho desenvolvido no Serviço Social na realidade empírica desse campo” (Freire, 2003, p. 58), justificando, como ressalva ainda Araujo (2010), a pertinência de estudos atuais e aprofundados nesta área do conhecimento.

Esta mesma tendência é passível de ser encontrada quando se analisa a produção científica realizada em outros países. A título meramente ilustrativo refira-se que, por exemplo, em Portugal, ao longo deste período, apenas são conhecidos alguns (poucos) trabalhos sobre a intervenção do Serviço Social no contexto de empresa ou das relações laborais: o primeiro da autoria de Joaquim de Andrade, datado de 1971, e outros, já mais recentes, de Granja (2006), Teles (2009; 2017), Ferreira (2014), Freitas (2016), Ferreira (2016).

Apesar destas limitações e da preponderância de uma perspetiva marxista que perpassa ainda boa parte dos estudos contemporâneos nesta área de atuação – e que resulta tão-somente do facto da maioria da produção científica neste campo provir da América Latina, nomeadamente do Brasil, onde a perspetiva marxista continua a constituir, em termos gerais, o quadro teórico de referência do Serviço Social, e que dificilmente podem ser transpostas para aquilo que são as práticas desenvolvidas pelo Serviço Social de empresa noutros contextos, nomeadamente na Europa, alguns estudos (Soto, 1992; Rodríguez, 2010; Raya e Caparrós, 2013) permitem-nos identificar alguns traços que marcaram, em parte, o ponto de partida para a criação e expansão do Serviço Social de empresa neste último continente.

Segundo Soto (1992), a escassez de serviços sociais públicos associada ao crescimento económico que se verificou no período pós II GGM (conhecido como os 30 anos gloriosos e que vigoraram até aos choques petrolíferos de 1973 e 1979) e, ainda, à emergência dos movimentos coletivos de defesa dos direitos dos trabalhadores, vieram despertar no mundo laboral a necessidade de promoção de um maior bem-estar social entre os trabalhadores, abrindo espaço para a criação de um conjunto de medidas de apoio social, e que foram em parte, como refere a mesma autora, o ponto de partida para o surgimento do Serviço Social de empresa na Europa.

Como consequência, os empresários procuraram implantar nas suas empresas uma série de planos de ação social (as designadas obras sociais) que incluíam a criação de bolsas de estudo, cantinas, bibliotecas, creches, colónias de férias, habitação, etc., prestações a que podiam aceder tanto o trabalhador como a sua família (Soto, 1992) e para os quais eram necessários profissionais com qualificações capazes de proceder à sua gestão.

Surge assim a “Política Social de Empresa”, marcada por uma cultura assistencialista e pelo discurso (paternalista) da humanização do trabalho, mas que na prática tem poucos reflexos numa preocupação efetiva com a melhoria das condições de trabalho e a defesa das reais necessidades dos trabalhadores. Esta ideia encontra-se expressa de forma clara no pensamento de diversos autores que apontam o carácter instrumental destas práticas e que veem nas medidas sociais não um fim em si mesmo (Rodríguez, 2010), mas um instrumento de resposta aos interesses dos empresários (Freire, 2003), com o objetivo, como salienta ainda Soto (1992), “de aumentar su vinculación [de los trabajadores] a la empresa e incrementar la productividad, lo que redundaría en la obtención de mayores beneficios para la propia entidad y en el mantenimiento de un buen ambiente laboral” (p. 243).

A finalidade do Serviço Social de empresa consistia, assim, na promoção do bem-estar dos trabalhadores e na criação de um bom ambiente laboral - ou nos termos de Mouro (2006), como um mecanismo de dispersão de conflitos, face aos interesses antagónicos entre o capital e o trabalho -com vista à obtenção de uma maior produtividade e consequentemente uma maior rentabilidade económica da empresa, consubstanciando-se o papel do assistente social numa ação de carácter individualizado e sustentada no desenvolvimento de programas de intervenção dirigidos aos trabalhadores mais necessitados ou àqueles que, pelas suas situações particulares, se tornavam beneficiários de prestações sociais (Soto, 1992, pp. 244-245).

Como salienta ainda esta autora, apesar deste quadro pouco propício ao desenvolvimento de uma verdadeira política social empresarial, por diversas vezes, os assistentes sociais procuraram assumir um papel mais ativo na defesa das reais necessidades e dos direitos dos trabalhadores, muitas vezes contrariando as próprias orientações da estrutura organizacional. Contudo, na grande maioria das vezes, a sua função acabava por se confinar à gestão das obras sociais criadas pelos empresários e à atenção aos problemas pessoais e familiares do trabalhador, utilizando para o efeito os recursos disponibilizados pela empresa e pelos poderes públicos<sup>2</sup>.

Desde então, este campo de atuação experimentou grandes transformações, influenciado pelas mudanças produzidas no contexto social e por uma evolução e “tecnicização” do próprio Serviço Social, passando o Serviço Social de empresa a assumir um maior destaque no campo da saúde laboral, da higiene e segurança no trabalho e da responsabilidade social empresarial, numa ação mais crítica e ajustada aos princípios e fundamentos da profissão (Araujo, 2010), apesar desta ser visível sobretudo nas grandes empresas. Se esta evolução marcou de forma inegável o tipo de atuação dos assistentes sociais na empresa que havia, até então, prevalecido, as transformações registadas, sobretudo, a partir da década de 90 no contexto político e sócio laboral vieram alterar a atuação das empresas em matéria de proteção social dos seus trabalhadores, reduzindo o seu âmbito de ação (Raya e Caparrós, 2013) e, consequentemente, as possibilidades de intervenção dos assistentes sociais neste campo.

No contexto europeu, as principais causas para esta perda do espaço de intervenção - e que apesar dos motivos poderem diferir em função dos contextos específicos que marcam cada sociedade, pode ser generalizada a todos os países, mesmo aqueles onde o Serviço Social de empresa tem, como refere Freire (2003), fortes raízes, como é o caso do Brasil - deriva, como assinalam vários autores (Soto, 1992; Raya e Caparrós, 2013), não apenas do

desenvolvimento e consolidação do Estado de Bem-Estar,<sup>3</sup> das transformações globais no mundo empresarial,<sup>4</sup> e do surgimento, no caso dos países da Europa do Sul, dos sindicatos como novos agentes sociais,<sup>5</sup> e que passam a assumir a gestão das obras sociais (causas exógenas), mas também da própria falta de afirmação de uma identidade profissional dos assistentes sociais a trabalhar no campo das empresas<sup>6</sup> (causas endógenas), a par de outras razões elencadas por Rodríguez (2010), como sejam a falta de formação especializada do corpo profissional, bem como a falta de capacidade de comunicar de forma eficaz com a gestão e outros atores organizacionais, competências que se revelam fundamentais quando se trabalha a par com outras profissões. Como refere a autora “no es sólo necesario trabajar profesionalmente, sino elevar los resultados de nuestra labor a los departamentos de Relaciones Laborales, en el caso del trabajo en empresa o al equipo” (p. 749), sendo através dessa comunicação que o assistente social dá visibilidade ao seu trabalho e, conseqüentemente, legitima a sua ação.

Esta dificuldade de concretização da legitimidade dos profissionais neste campo – e que é extensiva a outros campos de intervenção do Serviço Social – transparece, ainda segundo Araujo (2010), na leitura dos artigos publicados na revista Serviço Social e Sociedade nesta área. Segundo este, até ao final dos anos 80, a preocupação com a afirmação profissional no espaço empresarial era preponderante nestas publicações, a par com as lacunas em relação à formação profissional, o preconceito da categoria profissional em relação à empresa como espaço de atuação, as incompreensões acerca do papel e das atribuições do Serviço Social na empresa pelos empregadores, pelos destinatários dos serviços prestados –a classe trabalhadora– e pelos próprios profissionais, fatores estes que dificultavam, no entendimento dos próprios profissionais a sua legitimação neste campo (Araujo, 2010).

## **2. Oportunidades do Serviço Social de empresa nos dias de hoje**

Sendo a retração do Serviço Social de empresas, pelos motivos elencados no ponto anterior, o marco histórico mais recente na história da profissão neste campo profissional - sobrevivendo particularmente apenas nas empresas (públicas e privadas) de maior dimensão e onde o Serviço Social conseguiu consolidar o seu espaço de intervenção-, a crise económica europeia registada na última década (pós 2008) parece ter aberto, à semelhança



do que se havia passado em outros momentos históricos, espaço para trazer (novamente) à colação o Serviço Social de empresa. As profundas mudanças no mercado de trabalho, a flexibilização das relações laborais, associadas ao agudizar das necessidades e dos problemas relacionados com o mundo laboral e à redução do Estado de Bem-Estar -que passa a transferir para a sociedade civil a responsabilidade até então por si assumida na prestação de serviços sociais- tem feito (re)emergir a necessidade de uma ação mais presente por parte destes profissionais no campo laboral. Ação esta que não decorre nos mesmos moldes de fases anteriores, mas que requer uma mudança na forma de atuação dos assistentes sociais (e consequentemente, no seu perfil de competências), tornando o exercício da profissão mais ajustado a estas mudanças e às novas necessidades que a complexidade (e complexificação) do mundo laboral atual tem feito surgir.

Para tal, é importante que os profissionais conheçam e compreendam este espaço profissional, e, como referem Raya e Caparrós (2013), assimilem a experiência adquirida nos estádios prévios da sua atuação e sejam capazes de se adaptar ao novo contexto económico, político e social em que as empresas desenvolvem a sua atividade, explorando novos campos e conquistando novos espaços de intervenção no âmbito das empresas.

Com efeito, novas possibilidades de trabalho têm surgido e apresentam a necessidade de serem apropriadas, decifradas e desenvolvidas pelos assistentes sociais que perspetivam a possibilidade de absorver progressivamente espaços ocupacionais até então reservados a outros profissionais (Buhr, 2002) ou, acrescentamos nós, entretanto perdidos para outros profissionais. É verdade que, como salienta Valverde (1990), não existem fórmulas mágicas para a intervenção social nas empresas, sendo reconhecido que esta premissa é extensível a outros âmbitos de atuação profissional. Contudo, as possibilidades existem. Tal não implica, todavia, que estas se convertam automaticamente em alternativas profissionais, cabendo, como realça Iamamoto (1998), “aos profissionais apropriarem-se dessas possibilidades e, como sujeitos, desenvolvê-las e transformá-las em projectos e frentes de trabalho” (pp. 20-21).

O cenário apresenta-se amplo e complexo, mas com perspetivas de futuro para os assistentes sociais, pois os problemas e as necessidades sociais vigentes no mundo laboral requerem profissionais qualificados para atendê-los. A crise económica, social e política vivida na última década tenderá, previsivelmente, a mudar as relações de poder entre os diversos atores, fazendo emergir, como o defendem alguns autores (Sachs, 1995; 2011) a necessidade de um novo contrato social para o séc. XXI,<sup>7</sup> e para o qual o Serviço Social deve estar preparado, renovando os seus marcos teóricos e metodológicos, aplicando o seu

saber-fazer acumulado e inovando nas suas formas de resposta. Como referem Raya e Caparrós (2013),

El siglo XXI está abriendo nuevos escenarios vinculados a procesos de innovación social y el Trabajo Social debe estar presente como actor clave en el desarrollo de iniciativas que sirvan para dar respuestas a las necesidades y problemas sociales planteados (p. 355).

Contudo, como acrescentam ainda, é necessário que os assistentes sociais sejam capazes de demonstrar no quadro das empresas ou organizações em que exercem a sua atividade profissional, a importância do papel desempenhado pelo Serviço Social na construção de respostas ajustadas às necessidades manifestadas pelos trabalhadores e o seu contributo para a resolução dos problemas daí decorrentes.

Reconhecemos que as exigências de rentabilidade económica das empresas têm um forte impacto na prática profissional dos assistentes sociais que aí trabalham, penetrando e alterando, como refere Freire (2003), o seu campo e as suas possibilidades de atuação. Contudo, como acrescenta Araujo (2010), se estas exigências tendem, muitas vezes, para a reposição de elementos conservadores da ação profissional, ao mesmo tempo colocam desafios que, se forem bem apropriados, podem transformar-se em possibilidades de atuação mais progressistas e alinhadas com outros valores que não os da racionalidade capitalista.

Este espaço será maior ou menor, embora sempre relativo e limitado pelo poder da empresa, em função da conjuntura externa do mercado, assim como da centralidade das funções dos trabalhadores envolvidos e das alianças com outras forças sociais presentes (Freire, 2003), abrindo espaço, como acrescenta ainda a autora, para caminhos alternativos, estreitos e condicionados por esta correlação de forças. Aceitar e adaptar-se às funções definidas para o seu âmbito profissional (linha conservadora) ou manter uma atitude crítica, mais dinâmica e criativa que procura, para além de atender aos interesses da empresa, priorizar os interesses dos trabalhadores e implementar ações que melhorem a sua qualidade de vida no trabalho (Buhr, 2002) constituem dois caminhos em aberto e possíveis de serem seguidos.

Pese embora esta decisão caiba a cada assistente social, os objetivos inscritos na Agenda Global para o Serviço Social e o Desenvolvimento Social para o período de 2012-2016, parecem apontar qual o caminho a percorrer. Neste documento, são propostos quatro objetivos prioritários para a intervenção dos trabalhadores sociais (entre os quais se incluem assistentes sociais, educadores e profissionais de desenvolvimento social):

- Promover a igualdade social e económica
- Promover a igualdade e o valor das pessoas
- Trabalhar para a sustentabilidade ambiental
- Fortalecer o reconhecimento da importância das relações humanas

Alinhados com a definição e os princípios éticos do Serviço Social, estes objetivos procuram constituir-se como um guia para os processos de intervenção social, a nível macro, meso e micro, o que apela à adoção de múltiplas formas de resposta, mediante o tipo e natureza dos problemas e das necessidades sociais identificadas.

Neste quadro, as preocupações com as questões laborais (nomeadamente com a promoção da dignidade e estabilidade no trabalho e da justiça social no emprego) podem, à primeira vista, ficar de fora destes objetivos. No entanto, se atendermos à atual situação do desemprego (que retira a autonomia económica dos cidadãos e a sua possibilidade de realização pessoal) e da precarização das condições de trabalho (que compromete as possibilidades de acesso a um posto de trabalho digno e estável, agravando as desigualdades de oportunidades entre os trabalhadores) verificamos que a ausência de uma intervenção nesta matéria compromete seriamente a concretização destes objetivos. Como salienta Riquelme (2013), no contexto atual, “el Trabajo social no puede dar la espalda al mundo de la empresa, de la economía, como criterio esencial para dotar de eficacia y sostenibilidad a los procesos de intervención frente a una exclusión creciente” (p. 91), obrigando, como este acrescenta, a uma mudança de paradigma na forma de se pensar e fazer a intervenção, sob pena de que “los procesos de intervención pueden aparecer, ante el gran público y el usuario necesitado, como un simple reclamo solidario” (p. 93).

Tal mudança de paradigma implica, ainda no entender deste autor, o reconhecimento por parte dos assistentes sociais das profundas mudanças no modo como hoje se olha para a economia e a empresa e da responsabilidade social, individual e coletiva, que deve presidir sempre à atividade económica e à qual a intervenção social não pode estar alheia:

Mientras antiguas modalidades de la vida empresarial van desapareciendo, otras formas surgen en nuestro horizonte. La deslocalización de la actividad productiva, los nuevos modos de vender y publicitar, o la internacionalización del capital llevan a separar a la empresa de un territorio y una población concreta. Hechos que conllevan la falta de responsabilidad de ciertos empresarios respecto a los interesados (consumidores, trabajadores), al medio ambiente y a la comunidad; asimismo provocan la desafección de la ciudadanía respecto a las políticas públicas

de redistribución de la riqueza y de las entidades mercantiles encargadas de crear Empleo (Riquelme, 2013, p. 96).

Assumir uma intervenção segundo os princípios enunciados implica não só a abertura para a introdução de formas de trabalho e de resposta mais criativas e ajustadas à complexidade do mundo laboral dos nossos dias, mas também a capacidade de olhar para as questões laborais e para as relações de trabalho que decorrem no contexto empresarial de uma forma holista e integrada, no princípio de que a responsabilidade social inerente ao processo de intervenção social não é algo estanque ou compartimentado, mas um *continuum* que deve estar presente em todas as fases da relação laboral.

O reconhecimento desta necessidade parece encontrar o seu fundamento no texto inovador de Domenech y Gómez (1995), que lança as bases para uma discussão daquilo que são (ou podem vir a ser) as possibilidades de atuação do Serviço Social no contexto empresarial atual. Partindo da ideia de que “la mayoría de nuestros empresarios nunca se han planteado la existencia del Trabajo Social en las empresas, no encontrando el papel que un trabajador social podía desempeñar” (p. 187), os autores consideram que cabe ao assistente social dar mostras daquilo que pode ser o seu contributo para a organização, mediante a adoção de uma lógica antecipatória e preditiva dos problemas que resultam das relações laborais ou influem sobre o seu exercício. Nesta aceção, fica subentendida a necessidade de uma ação que vá para além daquilo que têm sido as práticas vigentes (mais circunscritas a determinados domínios/espacos de intervenção e de resposta reativa aos problemas existentes), e que seja capaz, não só de ler e interpretar as dinâmicas que marcam a relação do trabalhador com a empresa, mas também de adotar, a partir dessa leitura, uma ação mais pró-ativa de resposta aos problemas daí decorrentes.

Como forma de justificação deste argumento, os autores conduzem-nos a uma “viagem” sobre os momentos significativos que marcam a relação laboral no quadro organizacional (ou do ciclo de vida do emprego, como o designam os autores), procurando demonstrar as possibilidades de ação do assistente social em cada um deles.

A relação do trabalhador com a empresa é, assim, analisada naquilo que os autores consideram ser os três momentos significativos da sua vida laboral: a integração, o desenvolvimento e o fim da atividade. Sendo que cada um deles envolve situações com diferentes necessidades que são (ou podem ser) objeto (direto ou indireto)<sup>8</sup> do Serviço Social de empresa.<sup>9</sup>

O quadro seguinte apresenta de forma resumida aquelas que são as possibilidades de intervenção (áreas e tipo de atuação) do assistente social em cada uma dessas fases.

**Tabela 1 - A atuação do assistente social no ciclo de vida do emprego**

	<b>Integração laboral</b>	<b>Desenvolvimento da atividade laboral</b>	<b>Fim da atividade laboral</b>
<b>Áreas de atuação</b>	Adaptação ao posto de trabalho	Stresse e absentismo laboral Mudança de atividade/ posto de trabalho Transferência da empresa ou do trabalhador Situações de risco (nomeadamente de dependências) Situações pessoais e familiares	Preparação para a reforma
<b>Tipo de atuação</b>	Programa de acolhimento e adaptação ao posto de trabalho Realização de um plano pessoal que contemple as aspirações do individuo na empresa	Diagnósticos periódicos do clima social da empresa Acompanhamento das situações de tensão e geradoras de stresse e absentismo Acompanhamento dos processos de mudança e de adaptação ao novo posto/ função Ações de deteção e acompanhamento de situações de risco	Desenvolvimento de programas de preparação para a reforma Apoio social a pensionistas

Fonte: Elaboração própria, baseada em Domenech e Gómez (1995)

Em estudo posterior, Raya e Caparrós (2013), retomam esta perspetiva, reforçando as possibilidades que haviam já sido apresentadas por Domenech e Gómez (1995). Centrado na fase de desenvolvimento da atividade laboral -e que embora, reconhecemos, corresponda à etapa que ocupa a maior parte do ciclo de vida no emprego, deixa de fora da discussão a necessidade de intervenção nas fases de integração e da saída da atividade laboral- avança com novas possibilidades de intervenção para o Serviço Social de empresa, que os autores sistematizam em quatro grandes áreas: 1) saúde no trabalho; 2) relações laborais; 3) situações pessoais e familiares; e 4) proteção social e Responsabilidade Social Corporativa.

**Tabela 2 - Aplicação dos princípios e metodologias do Serviço Social à intervenção no campo do emprego e das relações laborais**

Saúde no trabalho	Relações laborais	Situações pessoais e familiares	Proteção social e RSC
Prevenção e orientação em situações de adição Formação de competências pessoais e sociais Deteção de situações de stresse Informação e gestão de recursos	Estudos do clima laboral Prevenção e intervenção em conflitos laborais e/ou de assédio e <i>mobbing</i> Abordagem aos problemas de absentismo	Apoio social e familiar, mediante informação e orientação sobre recursos intra e extra empresariais (ajudas sociais, dependência, residências, etc.)	Promoção de programas de voluntariado Desenho, gestão e avaliação da RSC Desenho, gestão e avaliação de planos de igualdade e de conciliação da vida profissional e familiar

Fonte: Raya e Caparrós (2013)

É verdade, como reconhecem os próprios autores (Raya e Caparrós, 2013), que a conceção e implementação de programas de intervenção nestas áreas se encontram condicionados pela estrutura e dimensão das organizações, sendo nas empresas de maior dimensão (e, conseqüentemente, com maiores recursos humanos e financeiros) que aqueles poderão ser mais facilmente efetivados. Tal constatação não implica, todavia, reconhecer que o espaço possível para o Serviço Social de empresa é estreito e limitado, mas tão simplesmente que é necessário considerar novas vias (mais empreendedoras) de atuação e que respondam às necessidades existentes no mercado, no pressuposto, defendido pelos autores, de que “el mercado tiene la virtualidad de reforzar aquello que da respuestas a las necesidades existentes, de forma eficaz y eficiente” (2013, p. 355).

Num contexto em que imperam as pequenas e médias empresas, refletir sobre as possibilidades de atuação para o assistente social no universo empresarial requer, pois, que os assistentes sociais sejam capazes de adaptar-se às características e condições do mercado de trabalho, criando novos espaços de intervenção, inovando nas suas formas de resposta - e que podem passar, segundo os autores citados, no caso das empresas de

menor dimensão (PME, sobretudo), pela prestação de serviços dirigidos aos trabalhadores destas empresas, de forma externalizada - e mantendo em mente que o pensamento (nos quais se destacam os princípios e fundamentos da profissão) e a ação (a prática efetivada) não podem ser dois atos indissociados, mas algo que se conjuga e reforça. Afinal:

Quien mejor que un TSE que conoce la empresa y que profesionalmente está formado y capacitado para promover la Gestión de la Diversidad desde y con los recursos humanos por su saber ser, hacer y estar, para promoverla. La discapacidad, la gestión de personas, la igualdad de oportunidades, la perspectiva de género, el cambio generacional, el desarrollo personal, la conciliación laboral, la interculturalidad, etc... son campos en los que nuestra aportación profesional es especialmente valiosa. Facilitar el desarrollo personal de nuestros trabajadores para incentivar sus talentos y capacidades, así como motivar para ponerlo al servicio de la empresa, ha de ser nuestro principal objetivo (Raya e Caparrós, 2013, p. 346).

## Considerações finais

Ao longo deste artigo procurámos refletir sobre o papel do Serviço Social no campo das relações laborais, nomeadamente da sua atuação no contexto empresarial, lugar privilegiado de produção de oportunidades, mas também de desigualdades e de discriminação.

Iniciámos esta discussão assente na premissa que a atuação do Serviço Social no campo laboral é hoje, mais do que nunca, imperiosa. Com efeito, as transformações profundas a que temos assistido no mercado de trabalho ao longo das últimas décadas –com a introdução de novos princípios de racionalização, como sejam o emagrecimento das empresas por via da externalização e deslocalização das funções/ atividades que não fazem parte do seu *core business*, bem como pelo recurso mais frequente a formas flexíveis de emprego- têm conduzido a uma maior vulnerabilização e insegurança dos trabalhadores no campo laboral, com reflexos evidentes no acentuar das desigualdades sociais, do desemprego e da degradação das condições laborais em que estes exercem a sua atividade.

Com efeito, a necessidade (e exigência) por parte das empresas de colaboradores mais polivalentes e multifuncionais, capazes de desempenhar diversas funções e detentores de um maior nível de qualificações, tem vindo a promover uma desvalorização de uma massa

significativa de trabalhadores, impedidos de competir e colocados numa situação de vulnerabilidade socio-laboral, que cria um sentimento generalizado de insegurança (quanto ao seu estatuto), de incerteza (face ao futuro) e de desproteção (de si próprio e do seu património) (Bauman, 1999).

Reconhecemos que a integração dos assistentes sociais num campo no qual as preocupações sociais não se assumem como centrais à atividade organizacional constitui um desafio inegável (podendo funcionar como um constrangimento à sua intervenção), contudo assume-se igualmente como uma oportunidade para uma maior humanização do trabalho, para a construção de ambientes profissionais mais saudáveis e empresas socialmente mais responsáveis.

Assumir esta preocupação e encontrar respostas tradutoras destes princípios revela-se, no nosso entender, uma necessidade à qual o Serviço Social de empresa não pode ficar alheio, assumindo-se a ação do assistente social como fundamental no apoio à integração e adaptação do trabalhador ao longo da sua vida profissional, na promoção do seu desenvolvimento profissional a partir do princípio da igualdade de oportunidades para todos e do respeito pela diversidade, e ainda na criação de medidas ajustadas às necessidades, capacidades e expectativas dos trabalhadores, sobretudo em situações em que as suas necessidades aumentam e as suas capacidades ficam comprometidas ou sofrem alterações.

Assumir uma ação mais presente e capaz de produzir transformação ao nível das políticas seguidas pelas empresas em matéria de gestão das pessoas implica, todavia, compromisso, criatividade profissional e competências teórico-metodológicas e técnico-operativas atualizadas, capazes de estabelecer um quadro de respostas ajustadas aos problemas daí decorrentes e legitimar, consequentemente, junto dos outros atores organizacionais a sua intervenção e o seu espaço profissional.

Os desafios são diversos e exigem um novo modo de agir por parte dos assistentes sociais. No campo das empresas estes podem, entendemos nós, remeter para as seguintes questões:

- O aprofundamento do conhecimento sobre a empresa e do seu negócio (considerada como uma condição para melhor responder às necessidades colocadas pelos colaboradores e garantir a legitimidade do seu campo profissional);
- A capacidade de dialogar com profissionais de outras áreas (como sejam, por exemplo, a gestão ou o direito), de modo a encontrar respostas que sirvam os reais



interesses dos seus destinatários. Ser capaz de estabelecer “pontes” com as outras áreas e comunicar/ colaborar com elas assume-se não apenas como uma condição para uma intervenção mais eficaz, mas também como uma necessidade tão mais premente quanto maior a complexidade do problema (Adams, 2009);

- “Não parar no tempo, não se fechar, ser curioso”, mantendo, como refere Fraga (2010), uma atitude de inquietação e de expectativa para aprender e entender as transformações que vão ocorrendo no contexto social, político e económico e as suas implicações sobre as relações laborais e a vida (pessoal e profissional) dos trabalhadores;
- Reflexão sobre as profundas mudanças no modo como hoje se olha para a economia e a empresa e da responsabilidade social, individual e coletiva, que deve presidir à atividade económica e à qual a intervenção social não pode estar alheia.

Neste âmbito, novas possibilidades de investigação surgem ao nível da discussão sobre o modo de se pensar e intervir neste campo específico. Como é que se muda o paradigma da intervenção nas empresas, no sentido de dar respostas efetivas aos trabalhadores e na efetivação e preservação dos seus direitos, assume-se não apenas como um desafio que lançamos, mas uma oportunidade (entendemo-lo nós) de reafirmação do Serviço Social neste campo de intervenção.

## Referências Bibliográficas

- Adams, R. (2009). Encountering complexity and uncertainty. Em Roberts Adams, Lena Dominelli e Malcolm Payne (Eds.). *Practising social work in a complex world* (pp. 15-32). New York : Palgrave Macmillan.
- Association Nationale des assistants de Service Social (ANAS) (1999). *Le service social dans l'entreprise, 50 èmes journées d'études du travail*. Montrouge, France: ESF Editeur.
- Andrade, Joaquim M. de (1971). *Serviço social em empresas*, Lisboa. Junta da Acção Social, Biblioteca Social e Corporativa, colecção II – formação social.

- Araujo, F. C. (2010). *O Serviço Social em Empresas: formulações acerca de um espaço de atuação profissional* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Rio de Janeiro. Brasil.
- Bauman, Z. (1999). *Globalization: the human consequences*. Cambridge: Polity Press.
- Buhr, A. (2002). *A necessidade de um novo agir profissional* (Tese de Barcharelato em Serviço Social). Florianópolis, Universidade Federal Santa Catarina. Disponível em: <http://tcc.bu.ufsc.br/Ssocial288907.pdf>
- Carter, I. (1977). Social work in industry: A history and a viewpoint. *Social Thought*, 3(1), 7-17.
- Domenech López, Y. e Gómez Díaz, J.C. (1995). Una alternativa al trabajo social institucionalizado: El trabajo social en la empresa privada. *Cuadernos Trabajo Social*, 3, 187-198. doi: 10.14198/ALTERN1995.3.13
- Ferreira, A. (2014). *Serviço Social e Desemprego de Longa Duração*. Lisboa: Editorial Cáritas.
- Ferreira, P. (2016). *A gestão do envelhecimento no trabalho: Políticas, Actores e Estratégias para um prolongamento efectivo da vida activa* (Tese de doutoramento). ISCTE-IUL, Lisboa. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10071/11542>
- Fraga, C. K. (2010). A atitude investigativa no trabalho do assistente social. *Revista Serviço Social & Sociedade*, 101, 40-64.
- Freire, L.M.B. (1983). *Serviço Social Organizacional: teoria e prática em empresa*. São Paulo: Cortez Ed.
- \_\_\_\_\_ (2003). *O serviço social na reestruturação produtiva: espaços, programas e trabalho profissional*. São Paulo: Cortez Ed.
- Freitas, C. (2016). *Serviço social na empresa: fundamentos, propósitos e contributos de uma prática em expansão no século XXI* (Dissertação de mestrado). ISCTE-IUL, Lisboa. Disponível em <http://hdl.handle.net/10071/12548>
- Granja, Berta (2006). *Intervir para a igualdade entre mulheres e homens no trabalho e na vida: Acções positivas e boas práticas para a construção da igualdade de oportunidades no trabalho e no emprego*. Lisboa: Programa Agir para Igualdade/ EQUAL.

- Iamamoto, M. V. (1998). *O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez Ed.
- Lima, M.J.O. e Cosac, C.M.D. (2005). Serviço Social na empresa. *Katálisis*, 8(2), 235-246.
- Mouro, M. Helena F. (2006). *Serviço Social e Modelos de Intervenção: da sociedade industrial à sociedade do risco* (Dissertação de Doutoramento em Ciências do Serviço Social). Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar, Porto.
- Netto, J. P. (2001). Cinco notas a propósito da «questão social». *Revista Temporalis*, 3, 41-49.
- Raya Diez, E. e Caparrós Civera, N. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. *Documentos de Trabajo Social*, 5, 338-356.
- Riquelme, S.F. (2013). Intervención social y desarrollo económico en tiempo de crisis. Hacia un paradigma teórico que fomente el empleo socialmente responsable. *Documentos de Trabajo Social*, 53, 91-107.
- Rodríguez, E. (2010). Alternativas para el Trabajo Social de Empresa. *Miscelánea Comillas*, 68(133), 743-776.
- Sachs, I. (1995). *À la Recherche de Nouvelles Stratégies de Développement Enjeux du Sommet Social*. Paris: UNESCO.
- \_\_\_\_\_ (2011). *La main visible. Réussir notre entrée dans l'anthropocène. Les leçons inaugurales du Groupe ESA*. Disponível em : [http://www.groupe-esa.com/medias/fichier/leconinaugurale2011entier\\_1359630664909-pdf](http://www.groupe-esa.com/medias/fichier/leconinaugurale2011entier_1359630664909-pdf)
- Soto Martínez, J.C. (1992). El trabajo social de empresa, un campo en proceso de cambio. *Cuadernos de Trabajo Social*, (4-5), 241-247.
- Teles, H. (2009). *A responsabilidade social empresarial e o Serviço Social* (Dissertação de Mestrado). Universidade Lusíada de Lisboa, Lisboa.
- \_\_\_\_\_ (2017). *Serviço Social e Responsabilidade Social Empresarial Interna: os desafios contemporâneos dos assistentes sociais* (Tese de doutoramento). ISCSP, Lisboa. Disponível em <http://hdl.handle.net/10400.5/13689>
- Valverde, L.A. (1990). El trabajo social en la Empresa. *Ciencias Sociales*, 47, 73-80.

---

**NOTAS**

- <sup>1</sup> Segundo a literatura existente, a prática do Serviço Social de empresa (ou Serviço Social industrial como também era designada) remonta no caso dos EUA, Inglaterra e Bélgica ao final do séc. XIX, embora de forma breve no caso dos dois primeiros (Carter, 1977; Raya e Caparrós, 2013), aparecendo em França e Alemanha no decurso da I GGM, como apoio às mulheres trabalhadoras recém-integradas no mercado de trabalho (ANAS, 1999), estendendo-se nas décadas posteriores a outros países da Europa e da América Latina, sobretudo.
- <sup>2</sup> Segundo Freire (2003, p. 69), a prevalência deste tipo de respostas é visível ainda nos dias de hoje nas empresas onde o espaço do Serviço Social é mais limitado e a sua atuação mais conservadora.
- <sup>3</sup> E em que o Estado passa a assumir a proteção social dos cidadãos, incluindo dos trabalhadores, com o reconhecimento dos seus direitos laborais fundamentais.
- <sup>4</sup> E que em face aos processos de reestruturação passam a exigir trabalhadores mais qualificados e adaptados às transformações daí decorrentes, requisito extensível aos próprios assistentes sociais e ao qual estes tiveram dificuldade em dar resposta (Freire, 2003).
- <sup>5</sup> Surgimento este apenas possível após a restauração da democracia, e que se veio a concretizar em Portugal, em 1974, e em Espanha, em 1975, dado que até essa data os sindicatos e os movimentos operários se encontravam proibidos pelo regime.
- <sup>6</sup> Falta de afirmação esta que deriva, no nosso entendimento, não apenas da existência de uma pluralidade de representações sobre o espaço profissional do assistente social neste campo de trabalho (resultado de práticas diversas, sujeitas a condicionalismos diversos e com possibilidades diversas, consoante os objetivos institucionais de cada empresa), mas também do reconhecimento organizacional atribuído aos saberes e competências expressas pelo assistente social neste sistema de ação.
- <sup>7</sup> Segundo Sachs (1995), este novo contrato social não implica a rejeição do desenvolvimento e da eficiência económica, mas que este seja colocado ao serviço de um novo projeto societário, onde a intenção social esteja justificada pelo postulado ético de solidariedade intergeracional e da equidade e que deverá ser construído no tripé da justiça social, da sustentabilidade ambiental e da viabilidade económica, devendo esta última, acrescenta ainda (Sachs, 2011), ser implementada através de uma cooperação quadripartida entre os Estados desenvolvimentistas, os empresários, os trabalhadores dos sectores público e privado e a sociedade civil organizada.
- <sup>8</sup> Esta destrição resulta do facto de, como reconhecem os autores (Domenech e Gómez, 1995), haver problemas que o assistente social deverá trabalhar diretamente com e a partir da empresa, e outros que, não encontrando a sua solução na empresa, deverão ser encaminhados para outras entidades, funcionando aqui o assistente social como ponte com o exterior.
- <sup>9</sup> Para um maior entendimento destes diferentes espaços de atuação do Serviço Social e das propostas de intervenção apresentadas pelos autores, sugere-se a leitura do texto supracitado que constitui, na nossa perspetiva, um contributo de enorme valor para esta discussão dos desafios e possibilidades presentes e futuras do Serviço Social de empresa.